



**Oficio Nro. SB-DS-2020-0143-O**

**Quito D.M., 18 de marzo de 2020**

**Asunto:** Horario mínimo de atención al público

Entidades del Sistema Financiero Público y Privado  
En su Despacho

El artículo 389, primer inciso de la Constitución de la República dispone que el Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad.

El Código Orgánico Monetario y Financiero, en sus artículos 59, 60 y 62, numeral 7, con base en las disposiciones constitucionales contenidas en los artículos 213 y 309, establece que la Superintendencia de Bancos es un organismo técnico de derecho público, que efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional; y, que velará por su estabilidad y correcto funcionamiento.

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) a través de su Director General declaró el brote de coronavirus COVID-19 como pandemia global, pidiendo a los países intensificar las acciones para mitigar su propagación, proteger a las personas y trabajadores de salud, y salvar vidas.

El Gobierno Nacional, por medio del Acuerdo Ministerial Nro. 126-2020, de 11 de marzo de 2020, suscrito por la Ministra de Salud Pública, declaró el estado de emergencia sanitaria en todo el país con el fin de prevenir la propagación del COVID-19; disponiendo además que, a partir del martes 17 de marzo de 2020, queda restringida la circulación de personas en el territorio nacional.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020, el Presidente Constitucional de la República, declaró estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional por los casos de coronavirus y la declaratoria de pandemia de COVID-19 por parte de la Organización Mundial de Salud, y dispuso, entre otros aspectos suspender el ejercicio a la libertad de tránsito, con la finalidad de mantener una cuarentena comunitaria para contener el contagio de la enfermedad; estableciendo las excepciones que permitan asegurar la continuidad de la provisión de los servicios básicos que requieren los ciudadanos, garantizan la accesibilidad, regularidad y continuidad de los mismos, entre ellos, de los servicios bancarios.

Con fundamento en el artículo 201 del Código Orgánico Monetario y Financiero, en concordancia con el capítulo I "*Horario mínimo de atención al público de las entidades de los sectores financiero público y privado*", título IV "*Del funcionamiento*", libro I "*Normas de control para las entidades de los sectores financiero público y privado*", de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, establece el horario mínimo de atención al público de las entidades financieras controladas; señalando que los casos de duda y los no contemplados en dicha norma de control serán resueltos por la Superintendencia de Bancos.

**Oficio Nro. SB-DS-2020-0143-O**

**Quito D.M., 18 de marzo de 2020**

En este contexto, con la finalidad de garantizar la continuidad de los servicios bancarios y financieros y resguardar la salud de los clientes y usuarios en condiciones de seguridad y eficiencia, se dispone lo siguiente:

1.- Horario mínimo de atención al público.

Las entidades controladas atenderán al público obligatoriamente por lo menos cinco (5) horas diarias, entre las 09H00 y 14H00 en sus días laborables, mientras dure el Estado de Emergencia Sanitaria y el Estado de Excepción decretado por el Gobierno Nacional.

2.- Modificación del horario mínimo de atención al público.

Las entidades de los sectores financieros público y privado, podrán modificar sus horarios de atención al público, previa notificación a la Superintendencia de Bancos


3.- Los cierres temporales de las oficinas matriz, sucursal, agencia o ventanillas de extensión de servicios, será notificado a la Superintendencia de Bancos, con la justificación del personal autorizado por la institución financiera controlada.

4.- En la ciudades donde la institución financiera mantenga una única agencia de atención al público, deberán atender en horario normal.

Las disposiciones de esta Circular serán cumplidas a partir de esta fecha y comunicadas a los clientes y usuarios a través de los canales de comunicación colectiva, incluyendo los portales electrónicos institucionales de las entidades financieras controladas.

Las notificaciones dispuestas en la presente circular deberán remitirse a los siguientes correos electrónicos: [mnoboa@superbancos.gob.ec](mailto:mnoboa@superbancos.gob.ec) y [mblanco@superbancos.gob.ec](mailto:mblanco@superbancos.gob.ec).

Atentamente,



Ruth Arregui Solano  
**SUPERINTENDENTA DE BANCOS**

xp